

Manual de Operação e Instalação do Sistema de Gravação Telefônica Rec All Pró

1.0 Apresentação

2.0 O que é o produto?

3.0 Do que é composto?

4.0 Como funciona?

5.0 Instalando a interface do gravador Rec All Pró (Hardware)

6.0 Instalando o Software Rec All Pró

6.0.1 Tela Principal

7.0 Configuração do Software Rec All Pró

7.0.1 Demais Configurações

7.0.2 Backup

7.0.3 Configuração de Discos

7.0.4 Configuração de Sistema

7.0.5 Supervisor Remoto

7.0.6 Ramal Restrito

7.0.7 E-mail

8.0 Gravando uma Ligação Telefônica

9.0 Reproduzindo uma Ligação Gravada

9.0.1 Excluindo uma Gravação (Manutenção)

9.0.2 Copiando uma Gravação (Enviar para)

9.0.3 Enviando uma Gravação por E-mail

9.0.4 Gravando um CD ou DVD (Backup)

10.0 Perguntas mais freqüentes

11.0 Requisitos mínimos do computador

12.0 Particularidades no Windows Vista e Seven

13.0 Glossário

14.0 Características Técnicas

1.0 Apresentação

Obrigado por ter adquirido o gravador Rec All Pró. Com ele você terá a confirmação de tudo que é falado ao telefone, como por exemplo:

- Reclamações a Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- Cancelamento de cartões de crédito;
- Negociações com empresas de cobrança;
- Agendamento de consultas ou chamados;
- Trotes;
- Ligações de filhos e empregados;
- Compra ou venda por telefone;
- Treinamento de telefonista/atendentes;
- Etc.

2.0 O que é o produto?

O gravador Rec-All Pró é um equipamento destinado às gravações telefônicas em duas ou mais linhas telefônicas fixas convencionais ou em ramais de PABX (analógico ou digital*).

* - gravação indireta via mono-fone (requer adaptador opcional).

3.0 Do que é composto?

É composto por uma interface de gravação (Hardware responsável pela interligação das linhas/ramais ao computador) e um software de controle.

4.0 Como funciona?

As informações provenientes das linhas telefônicas são transformadas em sinais digitais pela interface de gravação e armazenadas, através do software de controle, no seu computador (servidor).

O sistema pode conter até 120 canais de gravação, que são divididos em 6 módulos e aplicativos distintos.

5.0 Instalando a interface do gravador Rec All Pró (Hardware)

Siga o indicado:

- 1) Instalação do drive do hardware*;
- 2) Conecte o cabo USB ao gravador Rec All Pró à porta USB de seu computador;
- 3) Aguarde a instalação do novo dispositivo de hardware;

*Verifique os guias específicos

A instalação a uma linha telefônica convencional ou ramal analógico de PABX é muito simples, basta apenas fazer uma extensão telefônica.

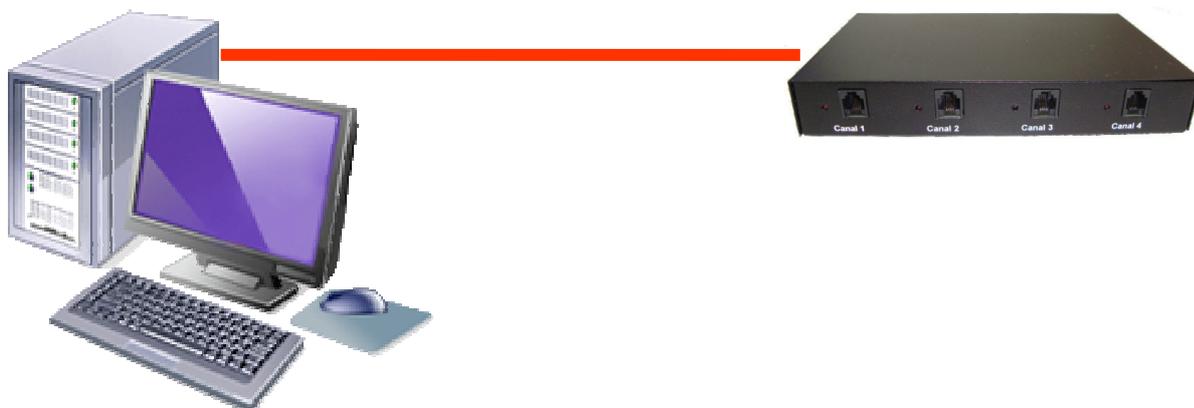
Já no ramal digital é necessário um adaptador (opcional), espécie de "T", que será intercalado entre o cabo espiralado do monofone e o aparelho telefônico.



Ramal digital*

Conexão das linhas/ramais

linha ou ramal analógico

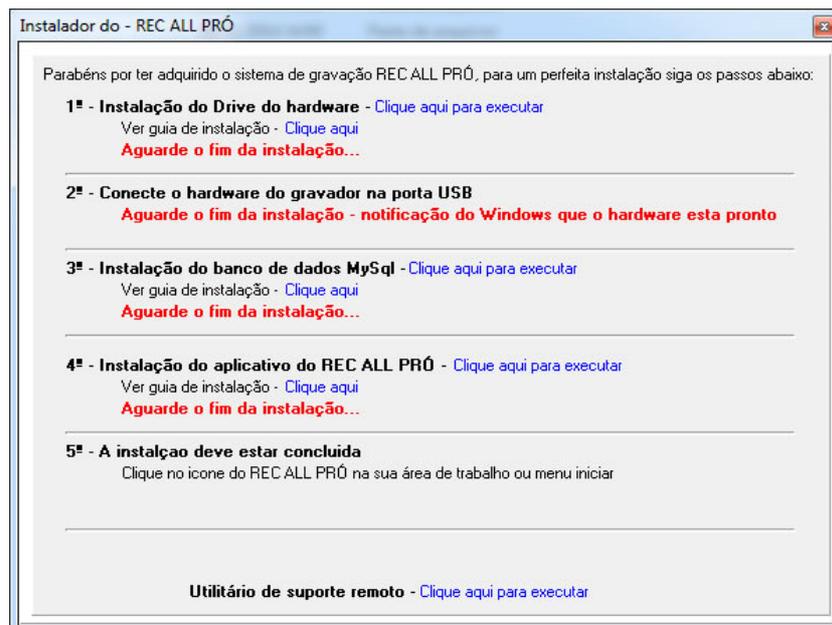


Conexão com o PC

6.0 Instalando o Software Rec-All Pró

Siga o indicado:

- 1) Coloque o CD de instalação na unidade de CD-Rom;
- 2) Aguarde a inicialização do autorun;
- 3) Caso a inicialização automática não ocorra, acesse, no CD-ROM e execute o autorun;
- 4) Siga os passos para uma instalação sem nenhuma dificuldade, as etapas de instalação possuem seus guias específicos.



É através do aplicativo instalado que você acessará todos os recursos disponíveis, tais como:

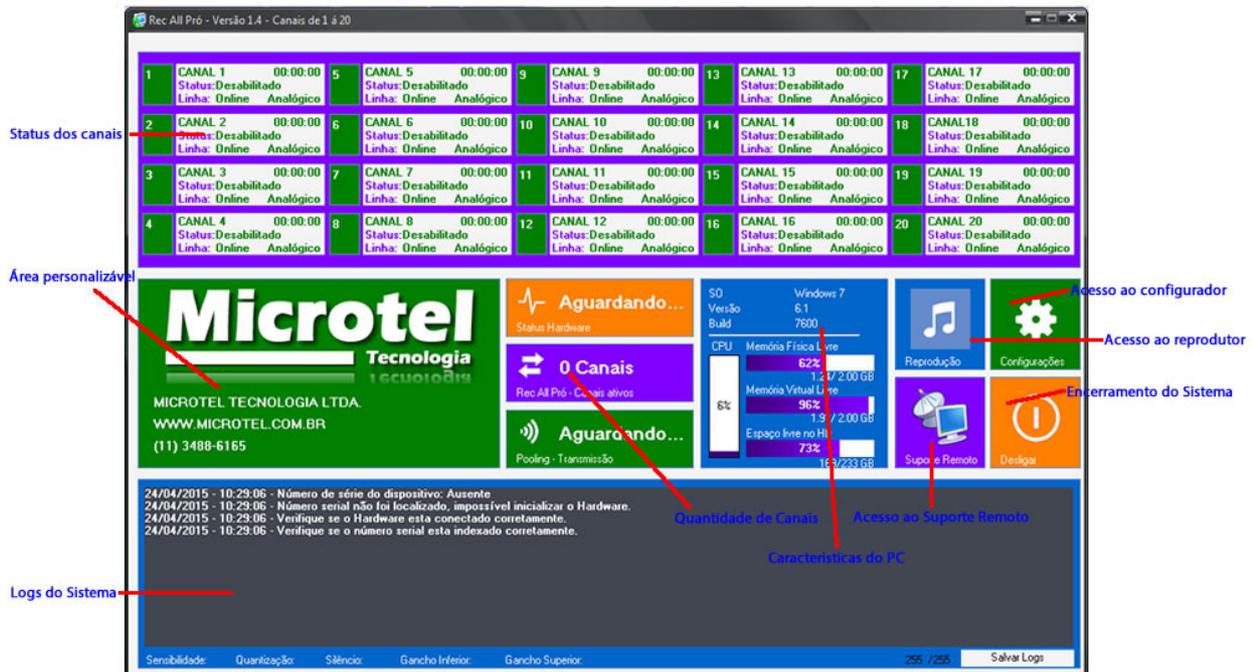
- Gravar;
- Reproduzir;
- Configurar;
- Inserir comentário (texto) a uma gravação;
- Visualizar os números discados das ligações recebidas* e/ou geradas**;
- Buscar os arquivos gravados por data, hora, número*, comentário, etc;
- Fazer backup das gravações;
- Manutenção do sistema (limpeza);
- Enviar e-mail;
- Personalizar o sistema.

Rec All Pró - Versão 1.4 - Canais de 1 a 20			
1	CANAL 1 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	5	CANAL 5 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
2	CANAL 2 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	6	CANAL 6 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
3	CANAL 3 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	7	CANAL 7 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
4	CANAL 4 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	8	CANAL 8 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
9	CANAL 9 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	10	CANAL 10 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
11	CANAL 11 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	12	CANAL 12 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
13	CANAL 13 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	14	CANAL 14 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
15	CANAL 15 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	16	CANAL 16 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
17	CANAL 17 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	18	CANAL 18 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico
19	CANAL 19 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico	20	CANAL 20 00:00:00 Status: Desabilitado Linha: Online Analógico

- * - É necessário o recurso de identificação de chamadas da companhia telefônica local.
- ** - Válido apenas para telefones com discagem por Tom (DTMF).

6.0.1 Tela Principal

É através dela que os principais recursos do programa são acessados e as informações da ligação corrente visualizada.



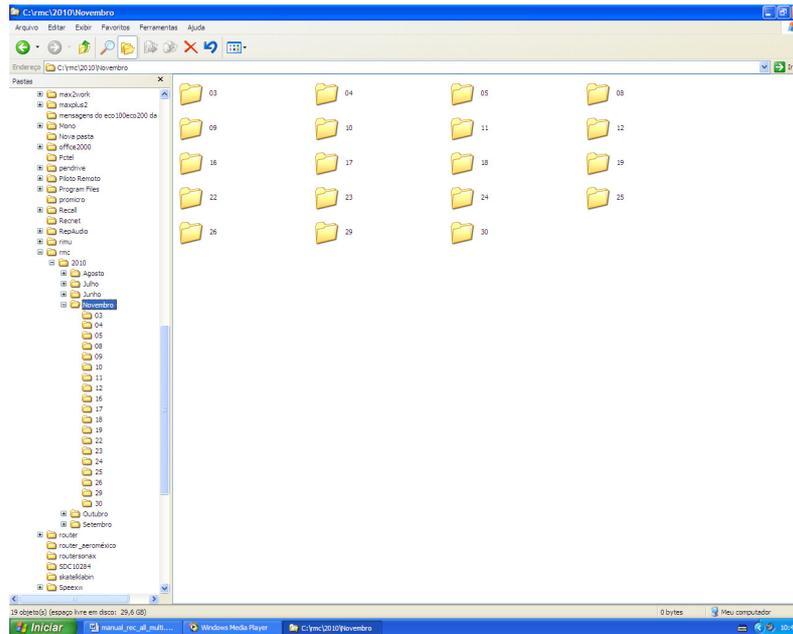
7.0 Configuração do Software Rec-All Pró

Clique no botão de configuração (ícone com desenho de uma engrenagem na tela principal do programa) e tenha acesso a:

- **Principal**, contendo:
 - **Faixa de Trabalho:** Selecione a Faixa de Trabalho do Módulo
 - **Número Serial:** Selecione o número serial do módulo que deseja indexar;
 - **Faixa de Canais:** Selecione a Faixa de canais que o módulo deverá operar;
 - **Número do Canal:** Seleciona o canal que se deseja alterar a configuração;
 - **Nome do canal:** É utilizado como referência para futura busca a uma ligação gravada;
 - **Local de Gravação dos Arquivos:** Pasta onde serão efetivamente gravadas as ligações telefônicas.

Obs.: Clique no ícone ao lado (desenho de um ficheiro) para alterar a pasta destino das gravações.

O Rec All Pró cria um sistema de sub-pastas, a partir do caminho especificado, para melhor organização dos arquivos gravados. O esquema de sub-pastas segue a seguinte ordem: **CAMINHO ESPECIFICADO NO CONFIGURADOR/ANO/MÊS/DIA.**



Formato de sub-pastas do sistema de gravação

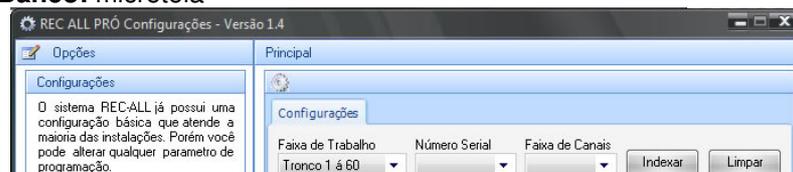
- Opções de Inicialização:

Inicializa com o Windows - O programa Rec All Pró é executado automaticamente quando o Windows é iniciado.

Inicializa Minimizado - O programa Rec All Pró é iniciado diretamente para barra de tarefas do Windows.

-**Banco de Dados:** Informações para que o sistema possa se conectar ao banco de dados, se seguido o passo a passo do guia de instalação do Banco de Dados os valores devem estar da seguinte forma:

- **Servidor:** localhost
- **Porta:** 3306
- **Usuário:** root
- **Senha:** deve estar em branco
- **Nome do Banco:** microtela



Importante: Toda alteração feita na configuração é salva automaticamente.

7.0.1 Demais Configurações

- Opções de Ramal Digital:

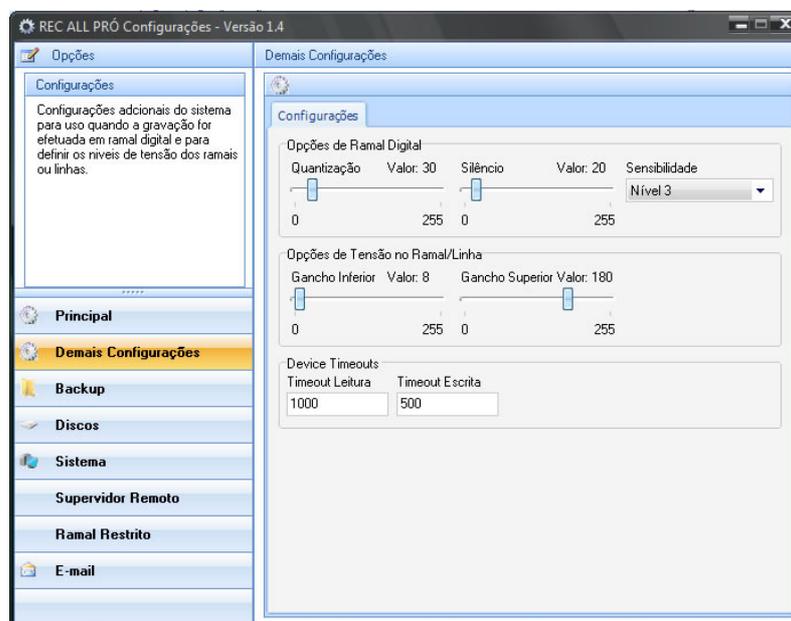
- **Quantização:** Quantidade de amostras para considerar que há áudio presente;
- **Silêncio:** Tempo de silêncio para considerar que houve fim da gravação;
- **Sensibilidade:** Define o quanto o sistema é sensível ao volume do áudio na linha/ramal;

- Opções de Tensão da Linha/Ramal

- **Gancho Inferior:** Define o nível de tensão quando o aparelho estiver fora do gancho;
- **Gancho Superior:** Define o nível de tensão quando o aparelho estiver no gancho.

Esses valores só devem ser alterados quando o gravador não identificar a retirada do aparelho do gancho.

- **Device Timeouts:** São os tempos limites de espera na comunicação com o hardware. Esses valores só devem ser alterados em caso de suporte técnico.



7.0.2 Backup

- Configurações de Backup:

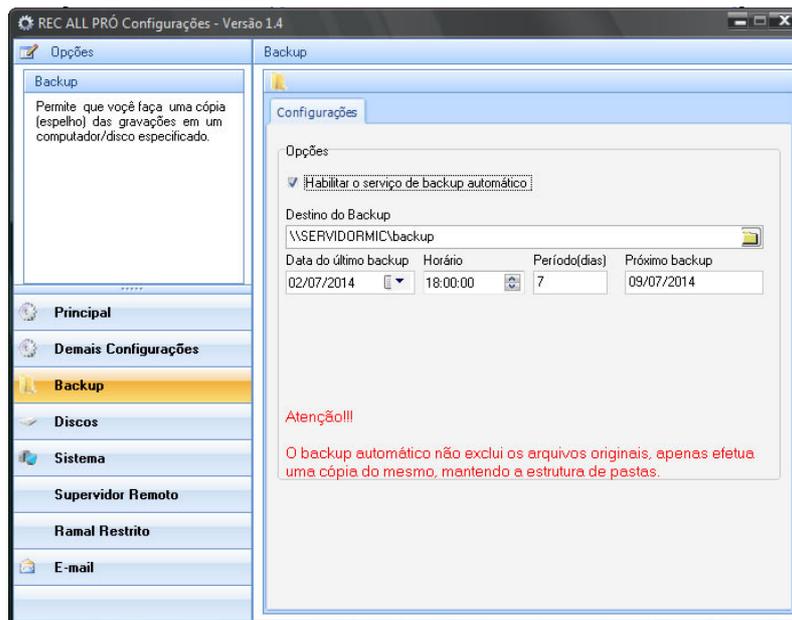
- **Habilitar serviço de backup automático:** Esta opção habilita o funcionamento do backup e torna obrigatório a configuração dos demais parâmetros;

- **Destino do Backup:** Local onde serão copiados os arquivos de áudio e será feita uma copia dos dados do banco de dados;

- **Data do ultimo backup:** Apenas informação não é necessário alterar/configurar é por esta data que o sistema se orienta para efetuar o backup, ela será alterada automaticamente a cada backup efetuado;

- **Horário:** Horário em que o sistema deverá efetuar o backup, procure configurar um horário fora de seu expediente pois o backup pode gerar um aumento no processamento do PC ou mesmo um trafego maior em sua rede;

- **Período:** Período de dias que deseja efetuar o backup.



7.0.3 Configuração de Discos

Permite que o programa avise quando a capacidade do disco rígido (HD), que está sendo utilizado para armazenar as gravações, alcance o limite inferior estabelecido. Disparando, desta forma, uma notificação assim que isto ocorra.

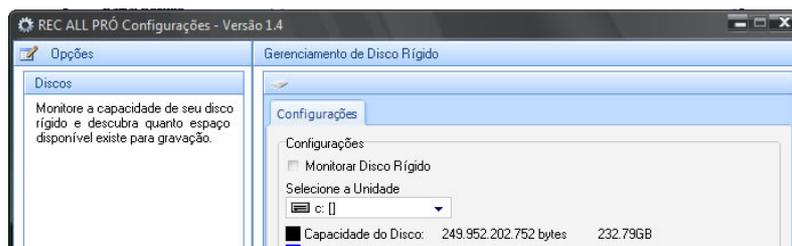
Para tanto faça o seguinte:

- Habilite MONITORAR DISCO RÍGIDO;

Ao ser habilitado este item o configurador de discos permite que você determine com quantos por cento de espaço disponível o Rec All Pró irá avisá-lo.

Nota: Você ainda pode obter o espaço Ocupado/Disponível da unidade de disco selecionada clicando no botão **Calcular**.

Importante: Esta função não funciona quando o local de gravação dos arquivos é um caminho de rede.



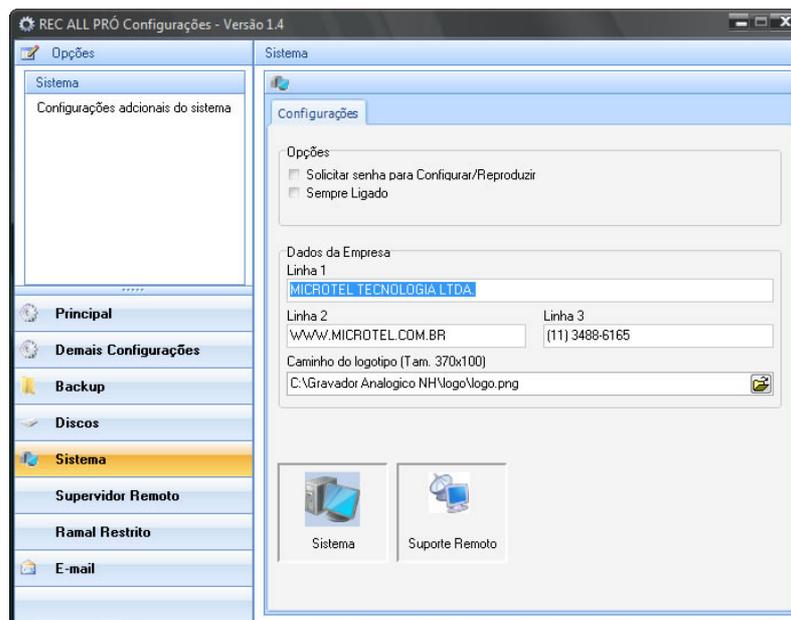
7.0.4 Sistema

Opções:

- **Solicitar senha para configura/reproduzir:** Cadastre uma senha para poder executar o Configurador e o Reprodutor do sistema(essa senha não se aplica aos arquivos de áudio).

- **Dados da empresa:** Nesta opção pode ser personalizados 4 opções sendo 3 de texto e 1 de imagem para que sejam informados os dados se sua empresa na tela principal do Rec All Pró. O arquivo de imagem deve ter o tamanho máximo de 370x100.

Nota: Os ícones contidos nesta aba são para uso somente em caso de suporte.



7.0.5 Supervisor remoto

- **Porta de Comunicação:** São as porta utilizadas para a comunicação entre o sistema de gravação e o sistema de supervisão remota. Essas porta só devem ser alteradas caso o PC onde foi instalado o sistema esteja utilizando uma delas.

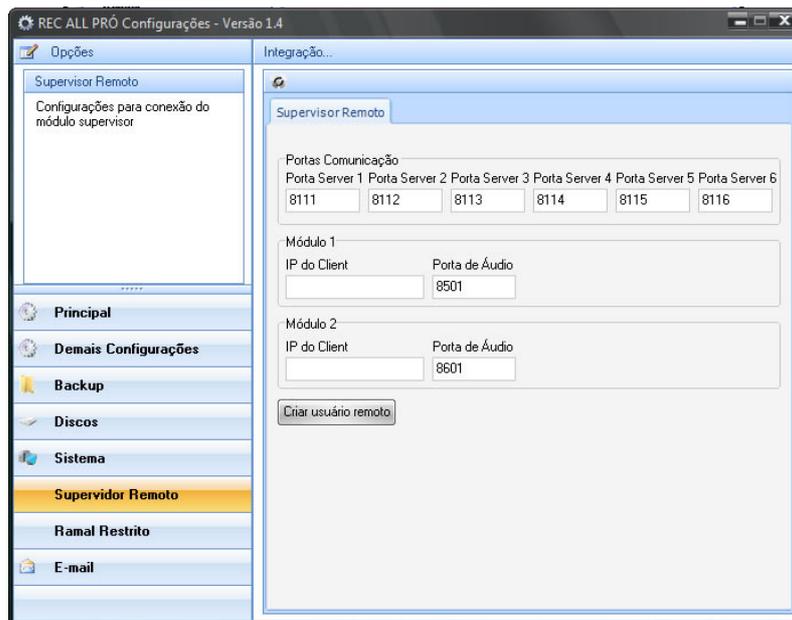
- **Módulo 1/ Módulo 2:** IP do PC onde esta instalado o Supervisor Remoto, as portas só devem ser alteradas caso o PC onde foi instalado o supervisor remoto esteja utilizando uma delas.

- **Usuário Remoto:** Esta opção cria um usuário e senha para o banco de dados ser acessado por outro PC, o usuário e senha criados são padrões e não podem ser modificados:

Usuário: remoto

Senha: 123456

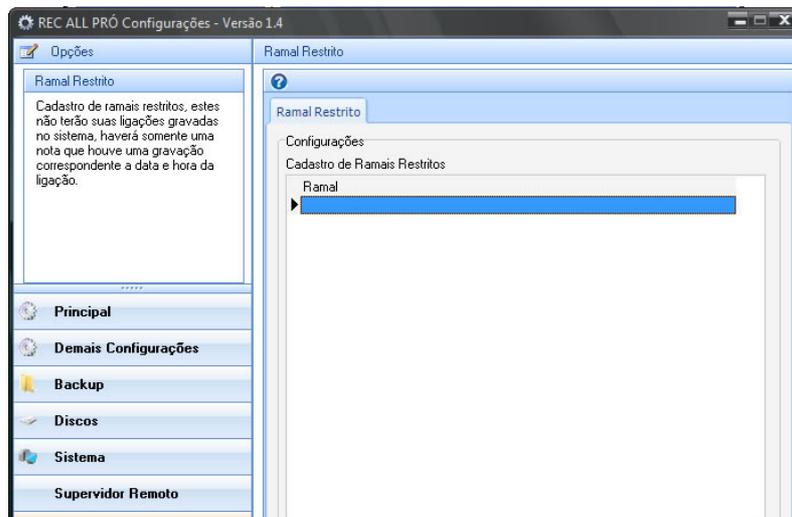
Nota: O Sistema de supervisão remota funciona somente na rede interna.



7.0.6 Ramal Restrito

-Cadastro de Ramal Restrito: Clique no botão + para adicionar um ramal restrito(não será gravado) cadastre o ramal e salve, para adicionar mais ramais repita a operação.

Nota: Esta função só tem validade quando o sistema é instalado com integração ao Rec All E1



7.0.7 Configuração de E-mail

Permite que você envie informações por e-mail de forma automática. Para tanto você pode configurar:

- **Habilita Envio de E-mails** – Caso deseje habilitar o envio de qualquer uma das informações possíveis por e-mail, selecione este item.
- **Mensagem de Backup efetuado:** Receba por e-mail a notificação que o backup foi efetuado.
- **Capacidade do HD no Limite** – Envia uma notificação de que o limite de espaço crítico, configurado em DISCOS/Monitorar Disco Rígido foi alcançado.

- **Mensagem de Hardware desconectado** - Envia uma notificação caso o software do gravador perca o link com a interface de gravação.

- **Enviar para:** Coloque o endereço de e-mail para o qual você quer enviar automaticamente as gravações. Ex. beutrano@seuprovedor.com.br

- **Usuário SMTP:** Coloque o nome da conta de e-mail pela qual você deseja enviar os e-mails.

Ex.: Copiando os dados do Outlook Express.

Clique em:

Ferramentas;

Contas;

E-mail;

Selecione a conta desejada;

Propriedades;

Servidores;

Copie (ctrl-C) o conteúdo do campo NOME DA CONTA.

E por fim, cole (ctrl-V) no campo Usuário SMTP da configuração do gravador Rec-All multi.

- **Senha SMTP:** Senha que você utiliza para acesso à conta de e-mail acima utilizada.

- **Servidor SMTP:** Dados relativos ao servidor utilizado para envio do E-mail

Ex.: Copiando os dados do Outlook Express.

Clique em:

Ferramentas;

Contas;

E-mail;

Selecione a conta desejada;

Propriedades;

Servidores;

Copie (ctrl-C) o conteúdo do campo E-mails de saída (SMTP);

E por fim, cole (ctrl-V) no campo "Servidor SMTP" do Gravador Rec All Pró.

- **Porta SMTP:** Caminho lógico por onde o e-mail será enviado.

Ex.: Copiando os dados do Outlook Express.

Clique em:

Ferramentas;

Contas;

E-mail;

Selecione a conta desejada;

Propriedades;

Avançado;

Copie (ctrl-C) o conteúdo do campo E-mails de saída (SMTP);

E por fim, cole (ctrl-V) no campo "Porta" do Rec-All Pró.

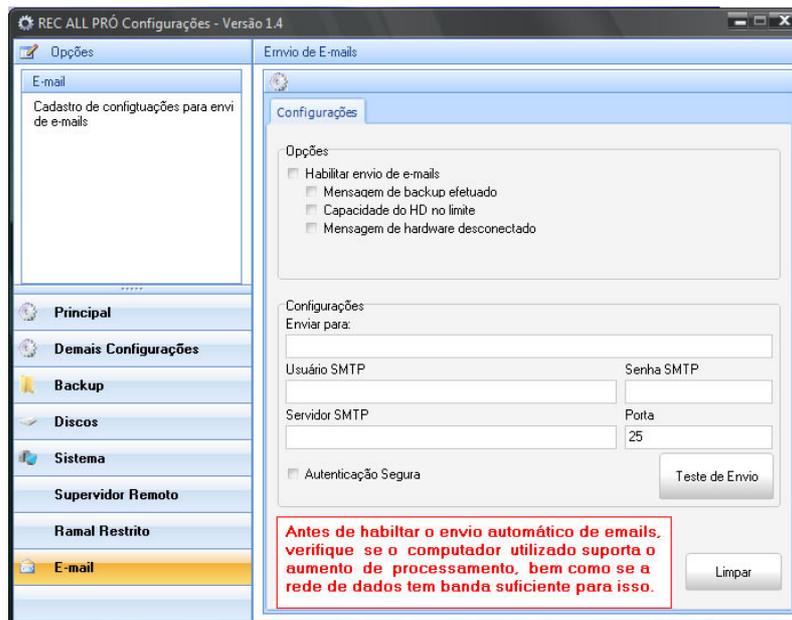
- **Autenticação Segura:** Selecione este item caso seu servidor necessite de autenticação segura.

Ex.: Provedor Gmail, IG, Yahoo, etc.

Obs.: Não funciona com servidores IMAP. Ex. Hotmail.

- **Teste:** Envia uma notificação de teste para o e-mail configurado.

- **Limpar:** Limpa todos os campos referentes à configuração de e-mail.



Importante: Toda alteração feita na configuração é salva automaticamente.

8.0 Gravando uma Ligação Telefônica

Você pode gravar suas ligações de maneira automática ou manual (vide configuração). No modo automático o gancho do telefone é quem comandará o início e o fim da gravação, já no modo manual você determinará, através da tecla * do telefone, o início e o fim da gravação.

Você pode visualizar o estado dos canais de gravação na tela principal do software do Rec All Pró.

Para tanto existe a seguinte sinalização:

- Canal de gravação:

Na cor verde – Canal de gravação habilitado e aguardando ligação (telefone no gancho quando configurado como ramal/linha analógica e sem atividade de áudio quando configurado como Ramal digital – vide o item Principal do configurador);

Na cor vermelha – Canal em gravação (telefone fora do gancho quando configurado como ramal/linha analógica e com atividade de áudio quando configurado como Ramal digital – vide o item Principal do configurador).

Na cor cinza – Canal de gravação inexistente ou desabilitado.

9.0 Reproduzindo uma Ligação Gravada

Enquanto o sistema continua fazendo as gravações das ligações correntes você pode escutar as ligações já gravadas. Clique no botão de reprodução (ícone de um alto-falante) na tela principal e tenha acesso à:

- Pesquisar - Reproduzir;

Selecione a Pesquisa – Facilita a localização das ligações gravadas de maneira prática e objetiva. Para esta função o sistema oferece a busca através de um ou mais filtros.

- **Data** – Permite buscar gravações com a data escolhida;
- **Hora** – Permite buscar gravações com a hora escolhida;
- **Data e hora** - Filtro composto com as características dos filtros data e hora combinados;
- **Número telefônico** – Localiza a gravação pelo número telefônico recebido ou gerado no momento da ligação telefônica;
- **Comentário** – Busca a gravação pelo texto inserido como comentário.

Neste filtro não é necessário inserir todo o texto do comentário feito, e sim um pequeno trecho do mesmo (uma palavra ou conjunto de palavras);

- **Nome do canal** – Separa todas as gravações feitas em um determinado canal físico de gravação.

Além dos filtros acima você ainda pode refinar a sua pesquisa utilizando os seguintes recursos:

Todas ligações – Mostra todas as gravações (Entrada e Saída);

Entrada – Mostra apenas as gravações que foram geradas através de ligações recebidas;

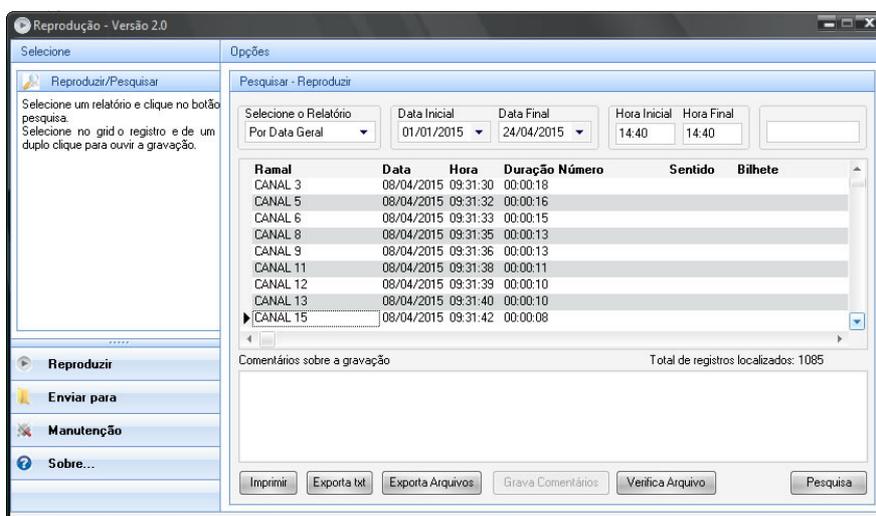
Saída - Mostra apenas as gravações que foram geradas através de ligações originadas.

Depois de selecionar o tipo de pesquisa e os filtros a serem utilizados clique no **botão “Pesquisa”**.

- **Inserção de comentário (texto) sobre a gravação selecionada:** Permite a inserção de um pequeno texto à gravação selecionada (limitado a 200 caracteres).

Após colocar o texto valide a inserção clicando no **botão “Grava Comentário”**.

Obs.: Não é permitida a utilização de aspas e caracteres especiais no texto do comentário.

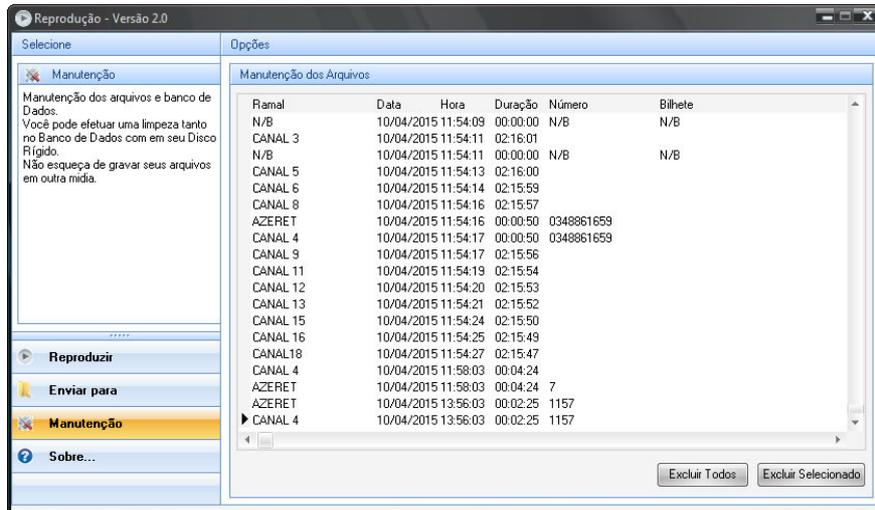


Para reproduzir a gravação basta apenas posicionar o cursor do mouse sobre a gravação desejada e clicar duas vezes.



9.0.1 Excluindo uma Gravação (Manutenção)

Acesse o reprodutor (ícone com desenho de um alto-falante na tela principal do programa), seguido da palheta lateral “Manutenção”. Selecione, primeiramente, o período que você deseja efetuar a operação seguida do botão pesquisa; e, só então, escolha o arquivo ou exclua todos os arquivos do período selecionado clicando no botão “Excluir Selecionado” ou “Excluir Todos” respectivamente.

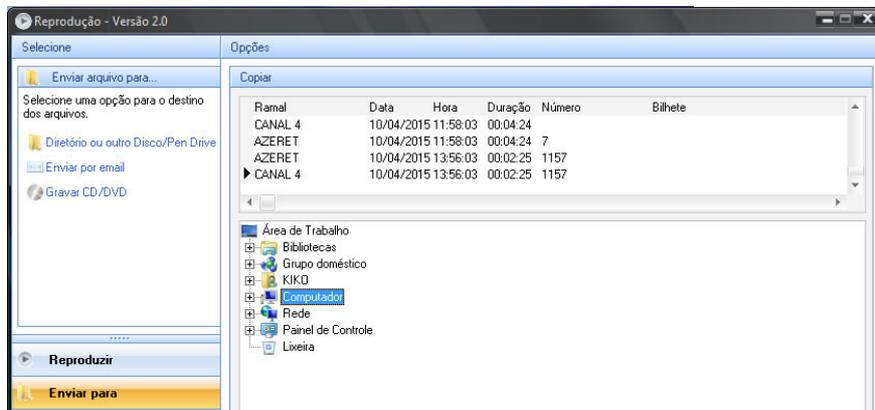


9.0.2 Copiando uma Gravação (Enviar para)

Acesse o reprodutor (ícone com desenho de um alto-falante na tela principal do programa), seguido da palheta lateral “Enviar para”, selecione o arquivo que você deseja, em seguida o local para onde se deseja copiar e, só então, clique no botão “Copiar”.

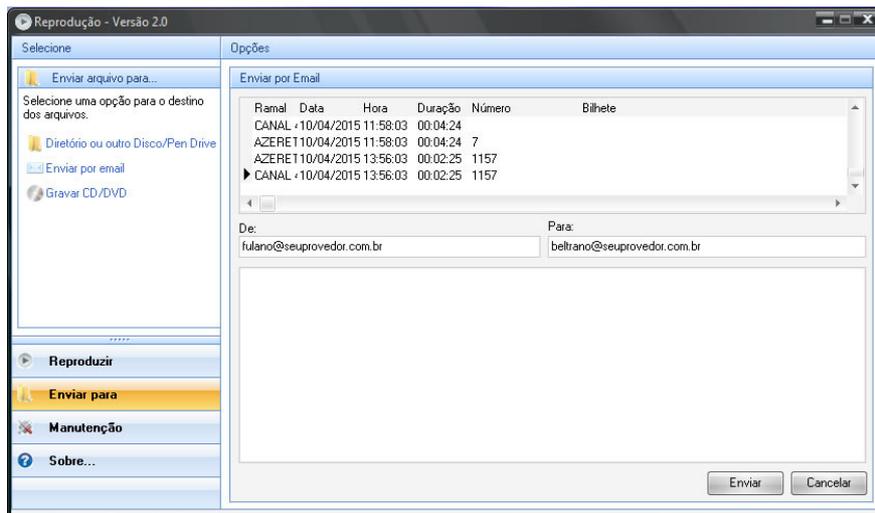
Importante: As gravações mostradas nesta tela são as gravações que foram “filtradas” na tela principal do reprodutor (tela que surge após o clique no ícone do alto-falante da tela principal do Rec All Pró).

Você ainda pode, através das sub-palhetas laterais, “Enviar por e-mail” e “Gravar CD/DVD”



9.0.3 Enviando uma Gravação por E-mail

Acesse o reprodutor (ícone com desenho de um alto-falante na tela principal do programa), clique na palheta lateral “Enviar para”, na sub-palheta lateral “Enviar por e-mail”, selecione a gravação desejada, entre com os endereços de e-mail do remetente (DE) e do destinatário (PARA), insira um texto se necessário e só então clique no botão “Enviar”.

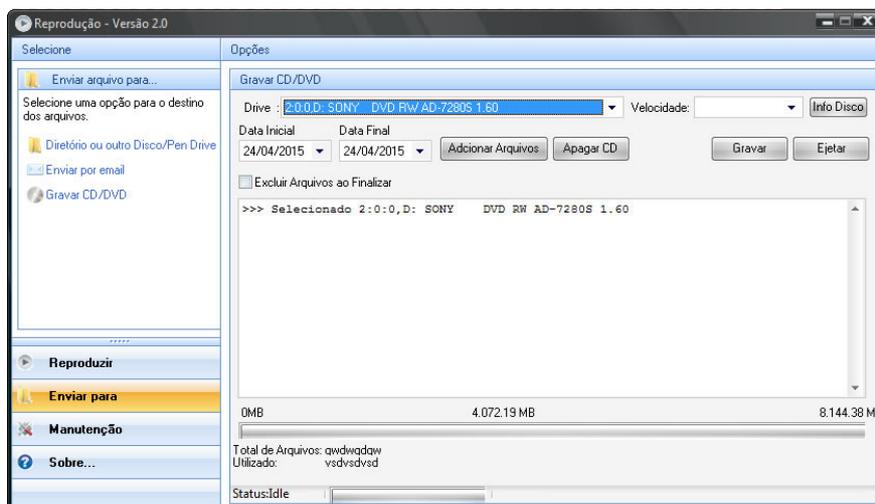


Obs.: É necessário que o Rec-All Pró esteja configurado para enviar e-mail (vide configurações).

9.0.4 Gravando um CD ou DVD (Backup)

Acesse o reprodutor (ícone com desenho de um alto-falante na tela principal do programa), clique na palheta lateral “Enviar para”, na sub-palheta “Gravar CD/DVD”. Defina o período (data inicial e final), clique em “Adicionar arquivos” e em seguida “Gravar”.

Caso você deseje ao final da gravação da mídia apagar automaticamente os arquivos selecionados do HD (limpeza), clique em “Excluir arquivos ao finalizar” antes de clicar no botão GRAVAR.



Importante: É necessário que o computador possua unidade de gravação de CD e/ou DVD e que exista uma mídia com espaço disponível para gravação no compartimento da unidade.

10.0 Perguntas mais freqüentes

1) O Software de instalação não roda automaticamente.

R. Execute, manualmente, na unidade de CD-Rom o software Autorun.

2) Executo o Software e ele não localiza a interface de gravação.

R. Verifique se o cabo USB está conectado no computador e na interface de gravação. Verifique também se a porta USB do seu computador é 2.0 ou superior.

3) O canal de gravação do Rec All Pró não pára de gravar.

R. Verifique se a linha ou ramal telefônico está conectado à interface de gravação.

4) Não consigo enviar e-mail com a ligação selecionada

R. Verifique se a configuração de e-mail está correta.

5) Tiro o telefone do gancho mas a gravação não inicia.

R. Verifique se existe a conexão da linha/ramal com o Rec All Pró. Para isto retire o cabo telefônico que está ligado no canal de gravação do Rec All Pró e coloque-o em um aparelho telefônico para testar a extensão (cabeamento).

6) Quando em ramal digital a gravação contém mais de uma ligação.

R. Diminua, no configurador, o “Tempo de silêncio Ramal Digital” e aumente a “Quantização”.

7) Quando em ramal digital uma mesma ligação ocupa vários arquivos.

R. Aumente, no configurador, o “Tempo de silêncio Ramal Digital” e diminua a “Quantização”.

11.0 Requisitos mínimos do computador

Abaixo a configuração mínima do computador onde deverá ser instalado o sistema de gravação Rec All Pró.

Até 40 Canais: Pentium Core 2 Duo 2.8 GHz com 2 Gbytes de memória, Windows e pelo menos 60 Gb de espaço disponível;

De 41 a 120 Canais: Core i3 com 2 Gbytes de memória, Windows e pelo menos 60 Gb de espaço disponível;

Compatibilidade: Windows XP ou superior.

12.0 Particularidades no Windows Vista e Seven

Devido a características técnicas pertinentes aos Windows Vista e Seven proceda conforme indicado abaixo após a instalação.

1) Caso existam outros usuários, diferentes do usuário com o qual foi feita a instalação do programa Rec-All multi, você deve configurar manualmente, no Windows, a inicialização automática. Fazendo para isto o indicado abaixo para cada usuário:

a) Clique em **Iniciar, Todos os programas, Rec All Pró** e copie o ícone do Rec All Pró (clique com o botão direito do mouse e escolha **Copiar**);

b) Agora vá até o **Inicializar** ou **Iniciar** e cole o Rec All Pró (clique com o botão direito do mouse, escolha **Explorar** e em seguida com o botão direito do mouse escolha **Colar**);

c) Caso existam outros usuários ainda, clique em **Iniciar, Fazer Logoff** e escolha um outro usuário;

d) Repita todo procedimento novamente.

13.0 Glossário:

Analisador de Espectro – Equipamento que mostra as frequências que compõe um sinal.

Arquivo wave – Arquivo digital de áudio sem compactação.

Arquivo MP3 – Arquivo digital de áudio compactado.

Autenticação Segura – Protocolo digital que garante a segurança da origem e destino dos dados.

BINA – Identificador de Chamadas onde o assinante **B** identifica o **N**úmero do assinante **A**.
CD – Mídia para armazenamento de informações digitais (Compact Disk)
dB – Sub unidade de medida de som (unidade - Decibéis)
DTMF – Tipo de sinalização para discagem telefônica por tom multifreqüencial.
DVD – Mídia com maior capacidade de armazenamento de informações digitais (Digital Video Disk)
Hardware – Parte física dos equipamentos eletrônicos.
Ligação de Entrada – Ligação recebida.
Ligação de Saída – Ligação gerada.
Servidor – Computador que gerencia informações.
SMTP – Protocolo de envio de mensagens (Send Message Transfer Protocol) utilizado por servidores WEB.
FTP – Procolo de transferência de arquivos entre computadores (File Transfer Protocol)
Software – Programa ou aplicativo de computador.

14.0) Características Técnicas

Conexão com o PC: Via porta USB 2.0 ou superior (cabo incluso);
Conexão com as linhas e/ou ramais analógicos: Extensão com conector RJ11;
Conexão com ramal(is) digital(is): Extensão com RJ11 ao adaptador especial (opcional) instalado no aparelho;
Alimentação: 5Vdc +/- 5% da porta USB;
Modularidade de canais: 2 ou 4 canais;
Quantidade de canais por computador: 120 canais;
Compatibilidade: Windows XP ou Superior;
Tipo de Arquivos das Gravações: Wave;
Conexão de 2 a 20 canais: 1 porta USB;
Aplicativo (software de controle): Gerencia gravação, reprodução e configuração.
Backup: Automático(destino pré configurado) e manualmente, em CD ou DVD.